服务反馈子系统

目录

[一、软件问题陈述 1](#_Toc464674115)

[二、系统总体划分 1](#_Toc464674116)

[三、子系统功能（User Case图） 1](#_Toc464674117)

[四、数据结构（Class图） 1](#_Toc464674118)

[五、系统操作分析 1](#_Toc464674119)

[六、系统状态分析 2](#_Toc464674120)

[七、系统屏幕设计 2](#_Toc464674121)

[八、系统输出设计 2](#_Toc464674122)

# 一、服务反馈子系统问题陈述

业务需求：

已入住的客户使用该系统对酒店的服务进行评价，评论经后台管理人员审核之后在酒店首页上进行展示，用户可根据评论反馈进行选择，同时酒店可根据服务反馈进行内部调整，以便给用户提供更好的入住条件与服务。

问题陈述：

服务反馈系统提供给客户基于酒店的预约系统的服务评价反馈。包括用户注册，登录，评论发表，删除评论，查看评论，举报等功能；提供给酒店服务人员回复评论功能以及举报功能；同时提供给系统后台管理人员查看评论，管理客户评论和酒店回复评论等功能；

用户需要登录以后才能对酒店进行评论，并且可以查看自己的所有评论以及浏览别的用户的评论，已入住的客户可以通过评论反馈自己的入住体验，未入住的客户可以通过浏览已入住的客户的评论进行选择参考；用户可对自己的评论进行删除修改；同时可以通过举报功能对酒店的恶意回复进行举报。

酒店服务人员通过登陆账号对用户的评论进行浏览并回复客户评论，通过客户的评价反馈对酒店服务进行提升，同时可以通过举报功能举报不实评论或者恶意评论。

系统后台管理人员通过登陆管理员账号对客户评论，酒店回复进行管理，对出现敏感词汇、恶意中伤、以及多条重复评论（刷评论）进行删除操作，对举报内容进行处理删除操作，只有经过管理员审核通过的评论才能在酒店网站上展示。

# 二、系统总体划分

56

# 三、子系统功能（User Case图）

56

# 四、数据结构（Class图）

65

# 五、系统操作分析

56

# 六、系统状态分析

# 七、系统屏幕设计

4

# 八、系统输出设计